

**Advies over de algemene voorwaarden van Billi**

Brussel, 29 februari 2012

**1. Wettelijk kader**

Artikel 108, § 3, van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie (hierna "WEC") bepaalt dat de algemene voorwaarden en modelcontracten met betrekking tot elektronische-communicatiediensten op de website van de operator worden gepubliceerd na advies van de ombudsdienst en van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie.

Op basis van deze bepaling verstrekt het Raadgevend Comité het huidige advies.

Aangezien de opmerkingen van de ombudsdienst voortaan een advies op zich vormen op basis van voornoemd artikel 108 en op die manier integraal aan de operator worden meegedeeld, worden ze in dit advies niet hernomen.

Een ontwerp van dit advies werd op 9 januari 2012 overgemaakt aan Billi. Billi reageerde daarop met een brief van 20 januari 2012. De commentaren van Billi worden hieronder vermeld.

**2. Advies**

Tijdens de plenaire vergadering van 29 februari 2012 van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie formuleert het Comité de onderstaande opmerkingen betreffende de algemene voorwaarden van Billi.

Artikelen 7.2, 7.3 en 8.1 van de algemene voorwaarden van Billi bepalen :

*7.2 In geval van storingen verbindt BILLI zich tot hersteltermijnen zoals vermeld in de Technische Bijlage.*

*7.3 De Technische Bijlage voorziet compensaties die U zullen verschuldigd zijn door BILLI, indien de Diensten niet werden geleverd, of indien ze niet voldoen aan het opgegeven kwaliteitsniveau.*

*8.1 Zonder dat BILLI hiervoor aansprakelijk kan worden gesteld, kan BILLI instaan voor het Onderhoud dat nodig is voor de goede werking van zijn Diensten. Behoudens in geval van bedrog of een ernstige fout in hoofde van BILLI, kunt U van BILLI geen enkele vergoeding of compensatie eisen van eender welke aard, ingevolge dit Onderhoud.*

In de praktijk zal het voor een abonnee niet altijd mogelijk zijn om te bepalen of een onderbreking van de dienst veroorzaakt wordt door onderhoud of door een storing.

Het is daarom essentieel dat Billi voorziet dat op volkomen transparante wijze met de betrokken abonnees wordt gecommuniceerd over storingen en onderbrekingen van de dienst t.g.v. onderhoud.

Bij gebreke aan dergelijke transparantie kan artikel 8.1 van de algemene voorwaarden beschouwd worden als onrechtmatig in de zin van artikel 74, 1<sup>o</sup>, van de wet van 6 april 2010 betreffende marktpraktijken en consumentenbescherming. Dit artikel bepaalt immers :

*Art. 74. In de overeenkomsten gesloten tussen een onderneming en een consument zijn in elk geval onrechtmatig, de bedingen en voorwaarden of de combinaties van bedingen en voorwaarden die ertoe strekken :*

*1<sup>o</sup> te voorzien in een onherroepelijke verbintenis van de consument terwijl de uitvoering van de prestaties van de onderneming onderworpen is aan een voorwaarde waarvan de verwezenlijking uitsluitend afhankelijk is van haar wil;*

Billi stelt daarover dat een abonnee in de praktijk makkelijk een onderscheid kan maken tussen een onderbreking t.g.v. onderhoud en een storing : de onderhoudswerken worden immers aangekondigd in een “Newsletter” die aan de betrokken abonnees wordt bezorgd.

In geval van een onderbreking die te wijten is aan een mankement in het eigen netwerk, voorziet Billi in een compensatie voor de getroffen abonnees pro rata de duur van de onderbreking.

Artikel 13.1 van de algemene voorwaarden van Billi bepaalt :

*13.1 Onverminderd de artikels 13.2 tot 13.8, kan het Contract niet worden ontbonden tijdens het eerste jaar. Indien U een wijziging vroeg betreffende de Diensten of de opties waarvoor U koos, dan zal het lopende Contract automatisch worden verlengd voor een (1) jaar vanaf de desbetreffende wijziging.*

Deze bepaling vormt een precisering van artikel 12 van de algemene voorwaarden waarbij de duurtijd van het contract wordt geregeld :

*12.1 Het Contract wordt afgesloten voor een periode van een (1) jaar vanaf de Activeringsdatum van de Diensten van BILLI, behoudens speciale voorwaarden gestipuleerd betreffende de bevestiging van de bestelbon.*

*12.2 Behoudens voorafgaande kennisgeving van uwentwege of vanwege BILLI via een aangetekend schrijven, minstens een (1) maand voor de vervaldatum, zal het Contract automatisch worden verlengd voor onbepaalde duur.*

Artikel 12 van de algemene voorwaarden maakt zodoende duidelijk dat een contract bij Billi gedurende het eerste jaar beschouwd moet worden als een contract van bepaalde duur dat na verlenging na één jaar overgaat in een contract van onbepaalde duur.

Stipuleren dat een wijziging aan het lopende contract automatisch een verlenging ervan impliceert voor één jaar, moet verenigbaar zijn met artikel 82, § 2, WMP waarin wordt bepaald :

*§ 2. Onverminderd de wet van 25 juni 1992 op de landsverzekeringsovereenkomst, kan de consument, na de stilzwijgende verlenging van een dienstenovereenkomst van bepaalde duur, op elk ogenblik zonder vergoeding de overeenkomst opzeggen met inachtneming van de opzeggingstermijn die in de overeenkomst is bepaald, zonder dat deze termijn meer dan twee maanden mag bedragen.*

In die zin zal het slechts in uitzonderlijke gevallen aanvaardbaar zijn dat een contract voor een periode van bepaalde duur (zijnde één jaar) wordt verlengd – en aldus omgezet in een nieuw contract van bepaalde duur dat niet zonder boete opzegbaar is, - wanneer aan dit contract een wijziging wordt aangebracht. Dit zal immers slechts aanvaardbaar zijn wanneer de wijziging aan een contract een nieuw contract veronderstelt : alleen wanneer essentiële delen van het contract worden gewijzigd zodat het aldus tot stand gekomen contract beschouwd moet worden als een nieuw contract eerder dan een wijziging van het oorspronkelijke contract, kan gesteld worden dat vanaf het totstandkomen van het nieuwe contract een nieuwe contractsduur van één jaar geldt, dit overeenkomstig artikel 12 van de algemene voorwaarden. Bovendien kan gesteld worden dat de wijziging van een essentieel element van het contract niet eenzijdig opgelegd kan worden door de operator. Wordt aan de beide voorwaarden niet voldaan, dan is artikel 13.1 onverenigbaar met artikel 82, § 2, WMP.

Billi antwoordde hierop het volgende :

*“Wat artikel 13.1 van onze algemene voorwaarden betreft, werpt u een interessant punt op. Momenteel passen we dat artikel niet toe omdat de tenuitvoerbrenging ervan vandaag met onze CRM inderdaad nog niet mogelijk is. Toch klopt het dat ons artikel aan herziening toe lijkt te zijn. We blijven bij ons standpunt over de verlenging, voor een periode van 1 jaar, bij elke wijziging die betrekking heeft op één of meer diensten. Wat betreft de opties laten wij alle vrijheid aan de abonnees om deze te wijzigen, voor zover er geen misbruik van wordt gemaakt. In geval een optie wordt geschrapt, zal de abonnee een opzeggingstermijn van één maand moeten in acht nemen, vanaf de eerste dag van de maand die volgt op de kennisgeving door verzending van het formulier “Schrapping van opties”. Overigens zal elke genomen optie worden beëindigd op hetzelfde ogenblik waarop het hele abonnement wordt opgezegd. Geen enkele abonnee zal dus bedragen moeten betalen voor opties waarvan hij geen gebruik meer zou kunnen maken.”*

Mondeling voegde Billi daaraan toe dat artikel 13.1 enkel van toepassing is wanneer de contractswijziging uitgaat van een initiatief van de klant. Artikel 13.1 geldt dus niet wanneer Billi een wijziging van het contract zou willen doorvoeren.

Indien beide elementen (nl. artikel 13.1 heeft betrekking op wijzigingen van essentiële elementen van het contract én deze wijzigingen gebeuren op vraag of op initiatief van de klant van Billi), als dusdanig duidelijk in de algemene voorwaarden terug te vinden zijn, kan artikel 13.1 van de algemene voorwaarden wat dat betreft geacht worden in verenigbaar te zijn met artikel 82, § 2, WMP.



# ALGEMENE VOORWAARDEN BILLI

Indien onderhavig contract wordt afgesloten op afstand in de zin van de wet van 6 april 2010 betreffende de marktpraktijken en de bescherming van de consument, **dan heeft de consument het recht om aan het bedrijf te laten weten dat hij afziet van de aankoop, zonder boete en zonder dat daarvoor een reden dient opgegeven te worden, en dit binnen de veertien dagen vanaf de dag na de levering van het goed of het afsluiten van de Dienstverleningsovereenkomst.** Indien de Dienstverlening werd gestart, met het akkoord van de consument, voor het einde van de herroepingstermijn of indien het softwarepakket werd ontzegd door de consument, **dan beschikt de consument niet langer over het recht om af te zien van de aankoop.**

Indien onderhavig contract wordt afgesloten buiten de bedrijfsruimte in de zin van de wet inzake de marktpraktijken en de bescherming van de consument, **binnen de zeven werkdagen vanaf de dag na de ondertekening van onderhavig contract, heeft de consument het recht om kosteloos af te zien van zijn aankoop, op voorwaarde dat hij de onderneming daar via een aangetekend schrijven via de post van in kennis stelt. Elk beding waardoor de consument zou afzien van dit recht is nietig. Wat betreft het naleven van de termijn volstaat het dat de kennisgeving wordt verstuurd voor het verstrijken van die termijn.**

Voor wat betreft de beoordeling van uw recht op verzaaking/herroeping, zie de artikels 4.3 en 4.4 hierna.

Onderhavige algemene voorwaarden zijn van toepassing op alle contractuele relaties tussen U en Favco sprl, met maatschappelijke zetel gelegen, Nijvelsesteenweg 83 te 1420 Eigenbrakel en geregistreerd bij de Kruispuntbank van Ondernemingen onder het nr. 0820.716.307 (hierna genoemd "BILLI"). Elke Dienst en/of promotie kan eveneens het voorwerp uitmaken van de bijzondere voorwaarden die voorrang hebben op de algemene voorwaarden in geval van tegenspraak. Gelieve te informeren bij de klantenDienst naar de voorwaarden die verband houden met elke Dienst en/of elke promotie van uw contract door te bellen naar 022 900 900 aan het normale gesprekstarief.

Niets kan worden gewijzigd of toegevoegd aan het contract, zonder de voorafgaandelijke en schriftelijke toestemming van BILLI.

## 1. Definities

U vindt hierna een lijst met de definities van bepaalde technische termen die worden gebruikt in onderhavige algemene voorwaarden:

1.1 Activering of Activeren: betekent het starten van de Diensten die U worden geleverd door BILLI.

1.2 Bijlagen: dit betekent de Technische Bijlage en de bijlage met de tarieven gevoegd bij onderhavige algemene voorwaarden, waarvan zij integraal deel uitmaken.

1.3 Technische Bijlage: dit is de bijlage die de technische aspecten verduidelijkt van de Diensten die worden geleverd door BILLI.

1.4 Tarievenbijlage: dit is de bijlage die de tarieven vermeldt van de verschillende Diensten geleverd door BILLI.

1.5 BILLI-helpdesk: dit is de telefonische bijstand beschreven in artikel 9 die U wordt geleverd door BILLI om alle technische kwesties en problemen op te lossen die U zou kunnen ondervinden bij het installeren of gebruiken van de Diensten. Deze helpdesk omvat enerzijds het administratief en commercieel departement, en anderzijds het technisch departement. De helpdesk is bereikbaar op het nummer 022 900 900.

1.6 BILLI: dit is de rechtspersoon geïdentificeerd bovenaan onderhavige algemene voorwaarden.

1.7 Billicorder : dit is de High Definition (HD) decoder met harde schijf die een capaciteit heeft van 250 Gb.

1.8 BOX: dat is de doos die de Apparatuur bevat die nodig is om gebruik te maken van de tv-Diensten.

1.9 Contract: dit is de overeenkomst die wordt afgesloten tussen U en BILLI. Het Contract omvat het Inschrijvingsformulier, onderhavige algemene voorwaarden en hun Bijlagen en, desgevallend, de huur- of aankoopovereenkomst van de Apparatuur.

1.10 Debit: dit is het overdrachtsvolume van de gegevens die via uw internetlijn worden doorgegeven. Het Debit omvat dus de verzending en de ontvangst van de gegevens.

1.11 Apparatuur: dit is de Apparatuur die nodig is om gebruik te maken van de Diensten, bestaande uit een Modem en desgevallend een Billicorder voor de tv, met uitzondering van uw randApparatuur (bijvoorbeeld een telefoon, een televisie, een computer, enz.). Bekijk de Technische Bijlage voor een detail van het overzicht.

1.12 Inschrijvingsformulier: dit is het formulier dat de Diensten beschrijft waarvoor U wenst in te tekenen bij BILLI.

1.13 Onderhoud: dit zijn de Diensten van BILLI die instaan voor het Onderhoud of de herstelling van de Diensten teneinde de goede werking ervan te garanderen. Dit kan Diensten omvatten die betrekking hebben op het depaneren, herstellen, regelen, reviseren, controleren en nazien van de verschillende Apparatuur, lijnen en netwerken.

1.14 Modem: elektronisch toestel dat de mogelijkheid biedt om een verbinding te maken met het net van een aanbieder van internettoegang via een analoge telefoonlijn.

1.15 Buurtpunt: dit is het verdeelpunt dat U hebt geselecteerd om de BOX of de Apparatuur te ontvangen of terug te brengen.

1.16 Overdraagbaarheid: dit is de mogelijkheid om een telefoonnummer te behouden indien U verandert van telefoonoperator.

1.17 Dienst(en): dit zijn één of meerdere Diensten, zoals beschreven in artikel 3 van onderhavige algemene voorwaarden, waarvan de details gespecificeerd worden in het Inschrijvingsformulier en in de Bijlagen.



1.18 Opschorting of Opschorten: dit is het buiten werking stellen van alle vormen van toegang, met uitzondering van de toegang tot binnenkomende telefonische toegang.

1.19 U: de natuurlijke persoon die via het Contract gebonden is aan BILLI en die een consument is in de zin van artikel 2, 3<sup>o</sup> van de Wet op de Marktpraktijken en de bescherming van de consument.

## 2. Toegangsvoorwaarden tot de Diensten

Om te kunnen genieten van de Diensten, dient U aan bepaalde voorwaarden te voldoen. Deze voorwaarden worden hieronder uitgelegd. Voor elke vraag betreffende dit onderwerp dient U de BILLI-helppdesk te contacteren.

2.1 Voorwaarden met betrekking tot uw randapparatuur In functie van de vereiste Diensten, zal uw Apparatuur (computer, telefoon, televisie) dienen te voldoen aan bepaalde technische kenmerken beschreven in de Technische Bijlage.

### 2.2 Locatievoorwaarde

Om te kunnen genieten van de Diensten dient uw aansluitingspunt voor de Dienst zich te bevinden in de zone die wordt gedekt door de Dienst. Deze dekkingszone varieert in functie van de Diensten waarvoor U een aansluiting wenst. U kunt de beschikbaarheid van de Diensten op uw adres nagaan op de website [www.billi.be](http://www.billi.be) of U kunt bellen naar de helppdesk.

### 2.3 Voorwaarden betreffende de technische aansluitingsmogelijkheid

Om te kunnen genieten van bepaalde Diensten, dient U toegang te hebben tot een telefooncontact dat in verbinding staat met de verdeler van uw woning of gebouw. Indien er werken nodig zijn om uw contact aan te sluiten op de verdeler, is het mogelijk dat er U een bijkomend forfait wordt geboden om te genieten van de aansluiting. De aansluiting van uw contact kan worden geweigerd door de installateur indien de omvang van de werken te omvangrijk wordt geacht. In dit geval dient U de ontvangen Apparatuur terug te geven. Er zullen U geen kosten worden gefactureerd.

## 3. Diensten geleverd door BILLI

BILLI biedt U in hoofdzaak de volgende Diensten, die hierna meer in detail worden beschreven en die worden verduidelijkt in uw Inschrijvingsformulier, en die desgevallend afzonderlijk onbeschikbaar kunnen zijn:

- de Dienst om toegang te hebben tot internet-adsl
- de vaste telefoniedienst
- televisiediensten
- mobiele telefoniediensten
- WebTV-Diensten

### 3.1 De Dienst om toegang te hebben tot internet

#### 3.1.1 Algemene beschrijving:

De Dienst om toegang te hebben tot internet biedt U de mogelijkheid om onbeperkt toegang te hebben tot internet via het telefoonnetwerk door gebruik te maken van de adsl-technologie. BILLI biedt U optioneel een gratis veiligheidspakket, in-

clusief in het bijzonder een standaard antivirus en een oudercontrolesysteem. Om te genieten van de oudercontrole dient U vooraf deze optie te programmeren overeenkomstig de aanwijzingen vermeld op de website [www.billi.be](http://www.billi.be) of door de BILLI-helppdesk. Bepaalde Diensten kunnen vereisen dat er standaard gebruikslicenties worden afgesloten, dit zal dan desgevallend uitdrukkelijk worden vermeld tijdens uw instellingsprocedure.

Voor meer informatie in het bijzonder betreffende het maximaal Debiet en de downloadsnelheid, gelieve de Technische Bijlage te raadplegen. Het maximaal Debiet en de downloadsnelheid kunnen in het bijzonder variëren in functie van het aansluitingstype tussen de Modem en de computer en het aantal afnemende gebruikers.

#### 3.1.2 Voorwaarden en voorafgaande vermeldingen:

- Het gebruik van de toegangsDienst tot internet dient van strikt private en persoonlijke aard te zijn. Elk gebruik voor commerciële of professionele doeleinden of ten gunste van personen buiten de familiekring is verboden.

- Dit gebruik moet geoorloofd zijn, normaal, dient overeen te stemmen met het gedrag van een goede huisvader en dient te stroken met de gebruiksregels beschreven in artikel 3.1.3 hierna.

- De kwaliteit van de Dienst om toegang te hebben tot internet hangt af van verschillende variabelen, zoals bijvoorbeeld de lijnen en materialen die worden gebruikt door de lokale beheerders en de lijnen en materialen gebruikt door de beheerders van de geraadpleegde websites, waarover BILLI geen controle heeft en die kunnen leiden tot het verlies van informatie of verbindingen, overdrachtsproblemen of problemen met betrekking tot het raadplegen van gegevens, fouten, enz. BILLI garandeert echter een minimaal beschikbaarheidspercentage beschreven in de Technische Bijlage.

- De software die ter beschikking wordt gesteld door BILLI is de eigendom van derden die aan BILLI een gebruiksrecht hebben verleend of van BILLI. Die laatste zijn houders van de intellectuele eigendomsrechten (in het bijzonder het auteursrecht) die hierop betrekking hebben, en dit zelfs in geval van verkoop van de Apparatuur. U beschikt enkel over een gebruikslicentie voor de software. Het is dus verboden om deze software te kopiëren -behoudens om de software te behouden-, om die te wijzigen, door te verkopen, te verhuren of anders te gebruiken dan uitdrukkelijk werd overeengekomen met BILLI. BILLI nodigt U uit om kennis te nemen van de specifieke voorwaarden van de licenties die betrekking hebben op deze software die zich in de BOX bevinden en waarnaar U zich dient te schikken. Door gebruik te maken van deze software geeft U kennis van het feit dat U de specifieke licentievoorwaarden die hierop betrekking hebben, hebt aanvaard.

- Het is niet uitgesloten dat gegevens die circuleren via internet worden omgeleid door kwaadwillige mensen of dat niet gemachtigde derden toegang hebben tot uw computer. BILLI is geenszins verantwoordelijk voor dergelijke handelingen.

Er wordt U daarom aangeraden om het veiligheidsniveau na te gaan van de geraadpleegde websites alvorens over te gaan tot een of andere overdracht van gegevens en om geen paswoorden mee te delen aan derden en ook geen vertrouwelijke of persoonlijke gegevens. Over het algemeen raadt BILLI U aan om elke maatregel te nemen die nuttig en nodig is om de strijd aan te binden tegen cybercriminaliteit en computervirussen.



# ALGEMENE VOORWAARDEN BILLI

- Het gebruik van bepaalde inhoud en gegevens op internet kan worden gereguleerd. Bepaalde inhoud en gegevens kunnen in het bijzonder worden beschermd door een intellectueel eigendomsrecht als het auteursrecht. Bij het gebruiken van deze Diensten blijft U verantwoordelijk voor de bescherming van uw eigen gegevens en inhoud en voor het naleven van de reglementeringen die van toepassing zijn op de gegevens en de intellectuele eigendomsrechten op de inhoud van derden, in het bijzonder en zonder dat dit hiertoe beperkt zou blijven, de bescherming door het auteursrecht.

- BILLI heeft geen enkele controle over de informatie toegankelijk via internet. Deze informatie is de verantwoordelijkheid van de websites en de andere Diensten die die informatie leveren.

- In geval van een verboden gebruik van de toegangsDienst tot internet en in het bijzonder indien de gebruiksregels beschreven in punt 3.1.3 hierna niet worden nageleefd, behoudt BILLI zich het recht voor om het Contract op elk ogenblik te ontbinden overeenkomstig de voorwaarden voorzien in artikel 13.3 van onderhavige algemene voorwaarden.

- In elk geval bent U alleen verantwoordelijk voor het gebruik dat U maakt van de Dienst om toegang te verkrijgen tot internet.

- U blijft alleen verantwoordelijk ten aanzien van BILLI en ten aanzien van derden, voor de inhoud die U hebt gepubliceerd op internet (inclusief en in het bijzonder voor software, hyperlinks, bestanden geïnfecteerd met een virus of beschadigde bestanden) en voor de eventuele schadelijke gevolgen van deze publicatie.

- BILLI behoudt zich het recht voor om alle technische middelen te gebruiken die het passend acht om 'spamming', 'phishing', 'bulk e-mails' en de verspreiding van 'malwares' te voorkomen en te verhinderen, in alle gevallen waarbij deze praktijken de goede werking van de Dienst, de toegankelijkheid, het gebruik of de prestaties in het gedrang zouden brengen.

### 3.1.3 Gebruiksregels:

3.1.3.1 U verbindt zich ertoe om de internettoegangsDienst niet rechtstreeks of onrechtstreeks te gebruiken om anderen schade te berokkenen, in het bijzonder:

- om geen computers te kraken, om het systeem van BILLI of eender welk ander systeem niet te 'cracken' of te 'hacken';

- om zich geen onwettige toegang te verschaffen tot de gegevens van verbonden netwerken en om de gegevens niet te wijzigen of te vernietigen;

- om de goede werking van de Dienst niet te verstoren, de toegankelijkheid ervan, het gebruik of de prestaties door omvangrijk trafic te genereren ('flooding');

- om geen kwaadaardige software te verspreiden ('malwares') met de bedoeling om de integriteit van de computersystemen en/of de gegevens te schaden die ze bevatten of om op bedrieglijke wijze toegang te hebben tot vertrouwelijke gegevens;

- om in een blog of op een discussieforum geen berichten te plaatsen die geen enkel verband hebben met het onderwerp dat door de blog of het desbetreffende forum wordt behandeld, en dit enkel en alleen om de blogger of de verantwoordelijke van het forum en/of hun bezoekers lastig te vallen;

- om geen enkele inhoud te publiceren of te posten waarvan men niet kan garanderen dat deze virusvrij is.

3.1.3.2 U verbindt er zich toe om de internettoegangsdienst niet te gebruiken voor ongeoorloofde doeleinden, in het bijzonder door:

- niets te publiceren dat strijdig is met de goede zeden, de openbare orde en de vigerende wetgeving, of iets dat kan worden beschouwd als een aanzet om misdaden of delicten te begaan;

- geen inhoud te publiceren die de intellectuele rechten van derden kunnen schaden;

- niets te publiceren dat de persoonlijke levenssfeer of het imago van derden kan schaden;

- om geen inhoud te publiceren die vernederend is, beledigend, bedreigend, ontarend of lasterlijk ten aanzien van eender wie;

- om geen inhoud te publiceren van racistische, xenofobe of revisionistische aard of inhoud die aanzet tot discriminatie, haat, geweld ten aanzien van iemand omwille van zijn etnische herkomst, zijn godsdienst, zijn seksuele geaardheid, zijn huidskleur, zijn afkomst of zijn nationaliteit;

- om geen kinderpornografisch materiaal te publiceren en om geen reclame te maken voor aanbiedingen van seksuele aard.

### 3.2 Vaste telefoniediensten

#### 3.2.1 Algemene beschrijving:

De vaste telefoniedienst die U wordt geleverd door BILLI omvat:

- de toekenning van een nieuw telefoonnummer indien U niet kunt genieten van de Overdraagbaarheid van een reeds bestaand telefoonnummer;

- de verzending en de ontvangst van nationale en internationale oproepen naar vaste of mobiele nummers;

- enkele bijkomende Diensten die worden gedetailleerd in de Technische Bijlage zoals bijvoorbeeld spraakberichten, een dubbele oproepfunctie, geheim nummer, enz...

Indien U voor de forfaitaire optie koos om onbeperkt te bellen naar vaste nationale nummers of indien deze optie is inbegrepen in de Dienst waarvoor U hebt ingetekend, dan kunt U gratis onbeperkt nationaal bellen naar vaste lijnen, met uitzondering van alle speciale nummers of nummers waarvoor U een toeslag dient te betalen en die U zullen worden gefactureerd overeenkomstig de bijlage met de tarieven.

Deze Dienst mag niet worden gebruikt voor afgeleide doeleinden, zoals in het bijzonder als 'babyfoon' of voor een gebruik dat abnormaal zou afwijken van het gemiddeld gedrag van een gebruiker van deze Dienst.

Desgevallend behoudt BILLI zich het recht voor om U via een schrijven en/of via de telefoon in te lichten over het feit dat uw gebruik atypisch is en dat uw telefoongebruik niet geschikt is voor de Dienst BILLI. Indien uw verbruik na deze waarschuwing sterk blijft afwijken van het gemiddeld gebruik van de consumenten van deze Dienst, dan behoudt BILLI zich het recht voor om de toegang tot deze Dienst op te schorten.

U kunt in dit geval kiezen om het abonnement op deze Dienst kosteloos te ontbinden.

De internationale oproepen zullen U worden gefactureerd overeenkomstig de bijlage met de tarieven.

U kunt kosteloos de volgende zaken vragen:

- gedetailleerde facturen van de oproepen;

- uw inschrijving in het telefoonboek van uw woonplaats. Indien U uw bestaand telefoonnummer wenst te behouden, dan zal BILLI dit in orde brengen bij uw vorige operator. In dit kader machtigt U BILLI om bij uw vorige



# ALGEMENE VOORWAARDEN BILLI

operator te vragen om uw oud lopend Contract met Overdraagbaarheid van het nummer te ontbinden.

Indien het technisch onmogelijk zou blijken behoudt BILLI zich het recht voor om de Overdraagbaarheid van het nummer te weigeren.

U erkent uitdrukkelijk dat de overdracht van uw telefoonnummer naar BILLI U niet vrijstelt van de verbintenis om uw Contract met uw vorige operator na te leven. BILLI zal de wettelijke bepalingen inzake de Overdraagbaarheid van de telefoonnummers naleven en zal alles doen wat in zijn mogelijkheden ligt om de gevraagde overdracht te realiseren. BILLI zal echter niet verantwoordelijk kunnen worden gehouden indien de overdracht niet gebeurde ingevolge een reden waaraan BILLI niets kan doen (bijvoorbeeld indien de vraag met betrekking tot de overdracht vals blijkt, onjuist, onleesbaar, indien de overdracht om een of andere reden wordt verhinderd door de vorige operator, enz.).

### 3.2.2 Voorwaarden en voorafgaande mededelingen:

- Het gebruik van de telefoniedienst is van strikt private en persoonlijke aard. Elk gebruik met het oog op commerciële of professionele doeleinden of ten gunste van personen buiten de familiekring zal verboden zijn.

- Dit gebruik moet geoorloofd zijn, normaal en moet overeenstemmen met het gedrag van een goede huisvader.

- De kwaliteit van de telefoondienst hangt af van verschillende variabelen, zoals bijvoorbeeld de lijnen en de materialen die werden gebruikt door de lokale beheerders, en die niet onder de controle vallen van BILLI en die kunnen leiden tot verlies van verbinding. BILLI garandeert echter een minimaal beschikbaarheidspercentage beschreven in de Technische Bijlage.

- In geval van een verboden gebruik van de telefoniedienst behoudt BILLI zich het recht voor om het Contract te ontbinden overeenkomstig de voorwaarden voorzien in artikel 13 van onderhavige algemene voorwaarden.

Niettegenstaande deze ontbinding behoudt BILLI zich het recht voor om in het geval dat uw verbintenissen niet worden nageleefd, de telefonische dienstverlening te beperken tot een minimale dienstverlening. U zult zodoende oproepen mogen ontvangen, op voorwaarde dat ze niet betalend zijn.

- Noodnummer: de toegang tot het noodnummer (100 - 101 - enz.) is niet beschikbaar op het ogenblik dat deze algemene voorwaarden worden opgesteld. Gelieve de website te raadplegen om de beschikbaarheid van deze Dienst na te gaan.

- In geval van vijandige en storende oproepen is het mogelijk om BILLI daarvan op de hoogte te brengen, dat dan de passend geachte maatregelen zal nemen. Een van deze maatregelen is de mogelijkheid om gratis vijandige en storende oproepen afkomstig van eenzelfde nummer te blokkeren. Indien er vijandige en storende oproepen blijven komen, dan kunt U de OmbudsDienst voor Telecommunicatie daarvan op de hoogte brengen. U vindt meer informatie over deze Dienst in artikel 20 van onderhavige algemene voorwaarden.

- In elk geval bent U verantwoordelijk voor het gebruik dat U maakt van de telefoniedienst.

- Om het insolvabiliteitsrisico van de klant te vermijden behoudt BILLI zich het recht voor om het betalend trafic op te schorten (verstuurde sms'en of betalende sms'en, uitgaande oproepen of betalende oproepen, data) of om een tussentijdse betaling te vragen, indien de limiet vastgelegd in artikel 6 van de Tarievenbijlage wordt bereikt tijdens eenzelfde facturatieperiode. In geval van blok-

kering van opschorting van het betalend trafic, kunt U contact opnemen met BILLI tegen het normale beltarief op het nummer dat daarvoor is voorzien (022 900 900) of via e-mail: support@billi.be om meer informatie te bekomen.

### 3.3 De televisiedienst

#### 3.3.1 Algemene beschrijving:

De televisiedienst die U wordt geleverd door BILLI omvat televisie en digitale radio.

Het basisabonnement omvat een beperkt aantal zenders die U ter beschikking worden gesteld, en waarvan U een beschrijving kunt vinden op de website [www.billi.be](http://www.billi.be).

U hebt eveneens de mogelijkheid om in te tekenen op betalende abonnementen voor zenders en zenderboeketten, die een aanvulling vormen op het basisabonnement voorgesteld door BILLI. U vindt de lijst met beschikbare zenders en boeketten alsook hun prijzen in de bijlage met de tarieven.

De Apparatuur geleverd door BILLI omvat een Billicorder die het mogelijk maakt om exclusief programma's op te nemen om te gebruiken in familiekring.

BILLI kan een betaaldienst invoeren voor 'video on demand' of 'VOD': in het kader van deze Dienst zult U films kunnen bestellen of televisieprogramma's. BILLI zal zich ertoe verbinden om een uitgebreide filmcatalogus ter beschikking te stellen, die het regelmatig zal vernieuwen. U zult beschikken over een huurtijd van 24 uur. De VOD zullen U gefactureerd worden naargelang de bestelde eenheid en overeenkomstig de Tarievenbijlage.

#### 3.3.2 Voorwaarden en voorafgaande mededelingen:

- Deze Dienst mag worden gebruikt op voorwaarde dat het gebruik van private en persoonlijke aard is. Elk gebruik met het oog op commerciële doeleinden of ten gunste van personen buiten de familiekring zal verboden zijn.

- Dit gebruik moet geoorloofd zijn, normaal en moet overeenstemmen met het gedrag van een goede huisvader.

- De kwaliteit van de televisiedienst hangt af van verschillende variabelen, zoals bijvoorbeeld de signalen uitgezonden door de zenders en de lijnen en het materiaal gebruikt door de lokale beheerders, die niet onder de controle vallen van BILLI en die kunnen leiden tot minder verbindingsmogelijkheden en mindere kwaliteit. BILLI garandeert echter een minimaal beschikbaarheidspercentage beschreven in de Technische Bijlage.

- Het gebruik van bepaalde inhoud kan worden gereguleerd. Bepaalde inhoud kan worden beschermd door een intellectueel eigendomsrecht zoals het auteursrecht. Betreffende het gebruik van de Diensten blijft U verantwoordelijk voor de bescherming van de zichtbaar gemaakte en/of geregistreerde inhoud en voor het naleven van de reglementeringen, inclusief en zonder dat dit daartoe beperkt dient te blijven, de intellectuele eigendomsrechten die van toepassing zijn op deze inhoud, in het bijzonder het auteursrecht.

- In geval van een verboden gebruik van de televisiedienst behoudt BILLI zich het recht voor om het Contract te ontbinden overeenkomstig de voorwaarden voorzien in artikel 13 van onderhavige algemene voorwaarden.

- Het aanbod van zenders, boeketten en VOD kan variëren in de tijd in functie van de evolutie van de inhoud en hun verspreidingskwaliteit.



# ALGEMENE VOORWAARDEN BILLI

- Voor het abonnement op de zenders en/of de bijkomende boeketten en het gebruik van de Dienst VOD gelden specifieke voorwaarden.
- U zult genieten van een systeem dat toegang biedt met een oudercode om de toegang te beperken tot inhoud die de fysieke, geestelijke of morele ontwikkeling van minderjarigen kan schaden.
- In elk geval bent U verantwoordelijk voor het gebruik dat U maakt van de televisiedienst.

## 3.4 Mobiele telefoniedienst

### 3.4.1 Algemene beschrijving:

De mobiele telefoniedienst die U wordt geleverd door BILLI omvat:

- de toekenning van een nieuw telefoonnummer indien U niet geniet van de Overdraagbaarheid van een reeds bestaand telefoonnummer;
  - de verzending en de ontvangst van nationale en internationale oproepen naar vaste of mobiele nummers;
  - enkele aanvullende Diensten die worden gedetailleerd in de Technische Bijlage zoals bijvoorbeeld voicemail, een dubbele oproep-functie, geheim nummer, enz....
- Deze Dienst mag niet worden gebruikt voor afgeleide doeleinden zoals in het bijzonder als 'babyfoon' of een gebruik dat abnormaal zou afwijken van het gemiddeld gedrag van een gebruiker van deze Dienst. esgevallend behoudt BILLI zich het recht voor U via een schrijven en/of telefonisch in te lichten over het feit dat uw gebruik afwijkend is en dat uw telefoongebruik ongepast is voor de BILLI-Diensten. Indien uw gebruik na deze waarschuwing abnormaal blijft afwijken van het gebruiksgemiddelde van de consumenten van deze Dienst, dan behoudt BILLI zich het recht voor om de toegang tot deze Dienst op te schorten.

U kunt er in dit geval voor kiezen om het abonnement op deze Dienst kosteloos te ontbinden.

Internationale oproepen, oproepen naar speciale nummers of betalende nummers zullen U afzonderlijk worden gefactureerd overeenkomstig de Tarievenbijlage.

Het is voor U mogelijk om kosteloos de gedetailleerde facturen van uw oproepen op te vragen.

Indien U uw bestaand telefoonnummer wenst te behouden, dan zal BILLI dit voor U regelen bij uw vorige operator. In dit kader machtigt U BILLI om bij uw vorige operator de ontbinding te vragen van uw oud lopend Contract met Overdraagbaarheid van het nummer.

Indien dit technisch onmogelijk zou blijken, behoudt BILLI zich het recht voor om de Overdraagbaarheid van het nummer te weigeren.

U erkent uitdrukkelijk dat de overdracht van uw telefoonnummer naar BILLI U niet vrijstelt van de verbintenis om uw Contract na te leven met uw vorige operator. BILLI zal de wettelijke bepalingen naleven betreffende de Overdraagbaarheid van de telefoonnummers en zal alles in het werk stellen om de overdracht te realiseren die U hebt gevraagd. BILLI zal echter niet verantwoordelijk kunnen worden gehouden indien de overdracht niet gebeurde voor een reden die buiten de wil valt van BILLI (bijvoorbeeld, indien de vraag tot overdracht vals blijkt, onjuist, onleesbaar, indien de aanvraag op eender welke manier wordt gehinderd door de vorige operator, enz.).

### 3.4.2 Voorwaarden en voorafgaande mededeling:

- Het gebruik van de telefoniedienst is van strikt private en persoonlijke aard. Elk gebruik voor commerciële of professionele doeleinden of ten gunste van mensen bui-

ten de familiekring zal worden verboden.

- Dit gebruik moet geoorloofd zijn, normaal en het dient overeen te stemmen met het gedrag van een goede huisvader.

- De kwaliteit van de telefoniediensten hangt af van verschillende variabelen, zoals bijvoorbeeld de lijnen en het materiaal die werden gebruikt door de lokale beheerders, die niet onder de controle vallen van BILLI en die kunnen leiden tot minder verbinding. BILLI garandeert echter een minimaal beschikbaarheidspercentage zoals beschreven in de Technische Bijlage.

- In geval van een verboden gebruik van de telefoniedienst, behoudt BILLI zich het recht voor om het Contract te ontbinden overeenkomstig de voorwaarden voorzien in artikel 13 van onderhavige algemene voorwaarden.

Niettegenstaande deze ontbinding behoudt BILLI zich het recht voor om in het geval uw verbintenissen niet zouden zijn nageleefd, de telefoniedienst te beperken tot een minimale Dienstverlening. U zult daarom gemachtigd zijn om noodoproepen uit te voeren en om oproepen te ontvangen op voorwaarde dat deze niet betalend zijn.

- Noodnummer: de toegang tot het noodnummer is beschikbaar voor de Dienst mobiele telefonie. Alle nummers van het type 100 - 101 - 112 - enz. werken en kunnen dus worden gevormd.

- In geval van vijandige en storende oproepen kunt U BILLI daarvan op de hoogte brengen, die dan de passend geachte maatregelen zal nemen. Een van deze maatregelen is de mogelijkheid om gratis vijandige en storende oproepen te blokkeren die afkomstig zijn van eenzelfde nummer. Indien de vijandige en storende oproepen blijven komen, dan hebt U de mogelijkheid om de Ombudsdienst voor Telecommunicatie daarover in te lichten. Meer informatie over deze Dienst vindt U in artikel 20 van onderhavige algemene voorwaarden.

- In elk geval bent U alleen verantwoordelijk voor het gebruik dat U maakt van de telefoniedienst.

## 3.5 De WebTV-Dienst

Deze Dienst wordt U aangeboden indien U ook hebt geopteerd voor de televisiedienst in uw abonnement. Indien dit niet het geval is, dan zal de WebTV-Dienst U worden gefactureerd overeenkomstig het bedrag vermeld in de Tarievenbijlage.

Om te genieten van deze Dienst dient U te beschikken over een breedbandtoegang tot internet (BILLI of een andere Belgische operator) en U dient te beschikken over een computer en/of een van de iDevice-Apparatuur (type Ipad, Iphone).

In geval van de WebTV-Dienst via een computer, dient U zich toegang te verschaffen via de interface 'klantzone'.

In geval van gebruik van de WebTV-Dienst via een draagbaar iDevice-toestel, zult U vooraf (gratis) de toepassing 'BILLI' dienen down te loaden en te installeren in de Appstore van itunes.

In dit laatste geval vereist de toegang tot de WebTV-Dienst een login en een paswoord dat overeenstemt met dat wat U gebruikte om toegang te hebben tot uw 'klantzone'.

### 3.5.1 Algemene beschrijving:

De WebTV-Dienst die U wordt geleverd door BILLI omvat:

- De mogelijkheid om tv te kijken op internet, op eender welk ogenblik en op eender welke plaats in België, van





zodra U bent aangesloten op een vast internetnetwerk of in een zone die wordt gedekt door WiFi van BILLI of van een andere Belgische operator.

- Het abonnement omvat een beperkt aantal zenders die voor U ter beschikking worden gesteld, en waarvan U een beschrijving kunt vinden op de website [www.billi.be](http://www.billi.be). De inhoud van de WebTV-Dienst is echter niet identiek aan de inhoud van de televisieDienst en omvat een beperkter aanbod van zenders. Dit aanbod kan evolueren in de tijd.

- BILLI behoudt zich het recht voor om de inhoud van zijn Web TV-Dienst aan te vullen, te wijzigen of te verwijderen. De mogelijkheid om het desbetreffend Dienstencontract te ontbinden zal slechts mogelijk zijn in geval van wijzigingen die nadelig zouden blijken ten aanzien van de klant en/of in geval er zenders worden verwijderd.

### 3.5.2 Voorwaarden en voorafgaande mededelingen

- Het gebruik van deze Dienst is van strikt private en persoonlijke aard. Elk gebruik met het oog op commerciële doeleinden of ten gunste van mensen buiten de familiekring zal worden verboden.

- Dit gebruik moet geoorloofd zijn, normaal en dient overeen te stemmen met het gedrag van een goede huisvader.

- De kwaliteit van de WebTV-Dienst hangt af van verschillende variabelen – zoals bijvoorbeeld de signalen uitgezonden door de zenders, de kwaliteit van de bandbreedte alsook deze van de lijnen en het materiaal dat werd gebruikt door de lokale beheerders die niet onder de controle vallen van BILLI en die kunnen leiden tot minder verbindingmogelijkheden en een daling van de kwaliteit.

- De klant die wil intekenen voor de WebTV-Dienst dient ervoor te zorgen dat hij beschikt over een adequate internetverbinding om toegang te hebben tot deze Dienst.

- Nochtans zal BILLI in geen geval verantwoordelijk kunnen worden gehouden ingeval er geen dienstverlening is en dit te wijten is aan de internetverbinding van de klant afkomstig van een andere operator dan Billi.

- De toegang tot de WebTV-Dienst via een internetverbinding die eigendom is van Billi zal overeenstemmen met het minimum gegarandeerd door deze Diensten vermeld in de Tarievenbijlage.

- Het gebruik van bepaalde inhoud kan worden gereguleerd. Bepaalde inhoud kan met name worden beschermd door een intellectueel eigendomsrecht zoals het auteursrecht. Indien U gebruik maakt van de Diensten blijft U verantwoordelijk voor de bescherming van de zichtbaar gemaakte inhoud en/of de geregistreerde inhoud en voor het naleven van de reglementeringen, inclusief en zonder dat dit hiertoe zal worden beperkt, de intellectuele eigendomsrechten die van toepassing zijn op deze inhoud, in het bijzonder het auteursrecht.

- In geval van een verboden gebruik van de Web TV-Dienst, behoudt BILLI zich het recht voor om het Contract te ontbinden overeenkomstig de voorwaarden voorzien in artikel 13 van onderhavige algemene voorwaarden.

- In elk geval bent U als enige verantwoordelijk voor het gebruik dat U maakt van de Web TV-Dienst.

## 4. Intekenen op het Contract

4.1 Voor elke vraag om in te tekenen dient U een intekeningsformulier te sturen naar BILLI, via een commerciële agent van BILLI, via het callcenter (022 900 900) of via de website [www.billi.be](http://www.billi.be).

4.2 Indien BILLI gevolg geeft aan uw verzoek om in te tekenen, dan zult U zo spoedig mogelijk een schrijven of een e-mail ontvangen ter bevestiging van uw verzoek. Het Contract tussen U en BILLI wordt geacht te zijn afgesloten van zodra U een afspraak hebt gemaakt met de technicus. U ontvangt eveneens via een schrijven en/of via e-mail en/of via sms de bevestiging dat uw BOX werd geleverd in het Buurtpunt waar U het kunt afhalen. Wanneer U de BOX overhandigd krijgt, zal U worden gevraagd om te tekenen voor ontvangst. Uw identiteitskaart kan worden gevraagd om uw gegevens te controleren.

4.3 Overeenkomstig de regels van de Wet op de Marktpraktijken en de bescherming van de consument betreffende contracten op afstand, beschikt u, indien uw aanvraag bij BILLI werd gedaan via het callcenter of via de website over een herroepingstermijn van veertien (14) dagen vanaf de dag nadat het Dienstverleningscontract werd afgesloten. Indien het leveren van de Diensten werd gestart, met uw akkoord, voor het einde van de herroepingstermijn of indien U de computersoftware hebt ontzegeld, dan hebt U niet langer het recht om af te zien van de aankoop.

4.4 Overeenkomstig de regels van de Wet op de Marktpraktijken en de Bescherming van de Consument met betrekking tot de contracten die worden afgesloten buiten de bedrijfsruimtes, hebt u, indien uw aanvraag om in te tekenen bij BILLI werd gedaan via een commerciële agent van BILLI voor uw woonplaats of voor een andere consument of op uw werkplaats, het recht om kosteloos af te zien van de aankoop, binnen de zeven (7) werkdagen vanaf de dag na de ondertekening van onderhavig Contract, op voorwaarde dat U het bedrijf daarvan in kennis stelt via een aangetekend schrijven via de post aan Favco sprl, Nijvelsesteenweg 83 te 1420 Eigenbrakel. Wat betreft het naleven van de termijn volstaat het dat de kennisgeving wordt verzonden voor het verstrijken van de termijn.

4.5 BILLI kan in het bijzonder uw aanvraag voor een abonnement weigeren indien:

- U niet voldoet aan de toegangsvoorwaarden beschreven in artikel 2 van onderhavige algemene voorwaarden;
- het omwille van technische redenen voor BILLI onmogelijk is om Diensten te leveren.

## 5. Apparatuur

5.1 Volgens de gekozen Diensten bestaat de Apparatuur uit een Modem en, desgevallend, uit een Billicorder voor tv, alsook uit toebehoren nodig voor hun gebruik. Meer details over de Apparatuur zijn beschikbaar in de Technische Bijlage.

5.2 Wanneer deze mogelijkheid U wordt aangeboden kunt U de Apparatuur geleverd door BILLI huren of kopen.



## 5.3 Indien de Apparatuur wordt gehuurd:

- de Apparatuur zal aan U worden verhuurd aan de prijs die werd bepaald in de Tarievenbijlage, die U zal worden gefactureerd bovenop de prijzen voor de Diensten;
- de Apparatuur die wordt verhuurd blijft de volle eigendom van BILLI en bijgevolg kunt U deze niet overdragen, verhuren, in pand geven, op een of andere manier ter beschikking stellen van een derde of bezwaren met eender welk recht;
- U dient zich te verzetten tegen elke inbeslagneming, U dient onmiddellijk BILLI in te lichten over elke aanspraak die zou worden gedaan door een derde op de verhuurde Apparatuur en U dient deze laatste te informeren over de rechten van BILLI op de verhuurde Apparatuur;
- U bent verplicht om te zorgen voor de Apparatuur als een goede huisvader;
- in geval van een defect aan de gehuurde Apparatuur kan BILLI ervoor kiezen om de Apparatuur ofwel te herstellen op zijn kosten, of om de Apparatuur kosteloos te vervangen. Indien de defecten echter worden veroorzaakt door een defect van uwentwege, dan zal het hierboven beoogde herstel of de hierboven beoogde vervanging U worden gefactureerd op basis van het vigerende tarief, beschreven in de Tarievenbijlage zoals geactualiseerd. In geval van vervanging van de Apparatuur zal deze worden gestuurd naar het Buurtpunt van uw keuze en zal die Apparatuur worden meegegeven ter vervanging van de defecte Apparatuur. De defecte Apparatuur moet worden terugbezorgd in de originele doos;
- de Apparatuur die U ter beschikking wordt gesteld zal enkel kunnen dienen in het kader van de Diensten geleverd door BILLI;
- op het einde van het Contract, welke de reden ook moge zijn, bent U verplicht om de gehuurde Apparatuur terug te bezorgen. U zult beschikken over een termijn van vijftien (15) dagen om dit te doen. Gebeurt dit niet, dan zal BILLI U kunnen vragen om de vervangingswaarde te vergoeden overeenkomstig de Tarievenbijlage.

## 5.4 Indien U opteert voor de aankoop van de Apparatuur:

- deze zal worden verkocht aan de prijs bepaald in de Tarievenbijlage, en die aankoop prijs zal U worden gefactureerd bovenop de prijzen van de Diensten;
- U zult beschikken over een wettelijke waarborg van twee jaar op de Apparatuur indien deze niet conform blijkt op het ogenblik van de levering van de Apparatuur en indien deze niet conform zou blijken binnen een termijn van twee jaar vanaf dat ogenblik, overeenkomstig artikel 1649quater van het Burgerlijk Wetboek. Na deze periode van twee jaar zal de herstelling of de vervanging van de Apparatuur U worden gefactureerd op basis van het vigerende tarief, beschreven in de Tarievenbijlage zoals geactualiseerd. In geval van vervanging van de Apparatuur zal deze worden gestuurd naar het Buurtpunt van uw keuze en zal deze U worden bezorgd in ruil voor de defecte Apparatuur. De defecte Apparatuur moet worden terugbezorgd in de originele verpakking.

## 6. Installatie en aansluiting

6.1 Indien U betaalt voor het Satisfaction Pack opgenomen in de Tarievenbijlage dient U een beroep te doen op een technicus van BILLI om over te gaan tot de installatie van uw Apparatuur en tot het Activeren van onze Diensten. De technicus van BILLI zal contact met U opnemen

om een afspraak te maken.

6.2 Het is mogelijk dat er een aansluiting nodig is van uw woning op het telefoonnetwerk. Onder aansluiting dient U te verstaan, de aansluiting van de woning op het telefoonnetwerk buiten, en binnen in de woning:

- het plaatsen van een kabel met een maximale lengte van 20 (twintig) meter vanaf het ingangspunt van uw woning;
- het leveren en plaatsen van een dubbele contactdoos;
- de aansluiting en de Activering van de Apparatuur en de Diensten geleverd door BILLI.

6.3 De prestaties beschreven in de vorige alinea zullen worden uitgevoerd door BILLI op voorwaarde dat de prijzen vermeld in de Tarievenbijlage werden betaald. Alle andere prestaties dan deze beschreven in de vorige alinea zullen U worden gefactureerd op basis van de vigerende tarieven, beschreven in de Tarievenbijlage zoals geactualiseerd.

6.4 Indien een aansluiting van uw woning op het telefoonnetwerk nodig blijkt, dan zal de BILLI-technicus met U een nieuwe afspraak maken. U verbindt zich ertoe om de vereiste machtigingen te bekomen om de aansluiting te realiseren. Uw aanwezigheid of deze van een bevoegde gemachtigde is nodig tijdens de afspraak die werd vastgelegd met de technicus. Gebeurt dat niet, dan heeft BILLI het recht om U de Dienst(en) te factureren vanaf de datum van de oorspronkelijke vastgelegde afspraak en dan heeft BILLI het recht om van U de terugbetaling te eisen van de kosten van de technicus.

6.5 Indien het voor de technicus tijdens de afspraak onmogelijk zou zijn om de aansluiting op het kabelnetwerk te realiseren, dan dient U één of meerdere nieuwe afspraken vast te leggen om de vereiste werken te laten uitvoeren. Indien de aansluiting onmogelijk blijkt omwille van technische redenen, dan behoudt BILLI zich het recht voor om het Contract te ontbinden, en dit, zonder dat er daarvoor eender welke vergoeding verschuldigd is.

6.6 De installatie en de Activering zullen het voorwerp uitmaken van een interventieverslag dat door U en door de technicus van BILLI zal moeten worden ondertekend met vermelding van de prestaties die werden uitgevoerd, alsook de dag en het uur van de activering.

6.7 BILLI kan niet aansprakelijk worden gehouden voor een eventueel verlies van uw gegevens bij de installatie van de Dienst(en).

## 7. Verbintenissen met betrekking tot de kwaliteit van de Diensten

7.1 BILLI verbindt er zich toe om Diensten met een bepaald niveau van kwaliteit te leveren zoals uitgelegd in de Technische Bijlage. In de Technische Bijlage is er sprake van onbeschikbaarheid indien de kwaliteit van een Dienst niet voldoet aan de verbintenissen die BILLI aangaat. In geval van betwisting van de kwaliteit van de Diensten, dient U daarvan het bewijs te leveren.

7.2 In geval van storingen verbindt BILLI zich tot herstellertijden zoals vermeld in de Technische Bijlage.



7.3 De Technische Bijlage voorziet compensaties die U zullen verschuldigd zijn door BILLI, indien de Diensten niet werden geleverd, of indien ze niet voldoen aan het opgegeven kwaliteitsniveau.

## 8. Onderhoud

8.1 Zonder dat BILLI hiervoor aansprakelijk kan worden gesteld, kan BILLI instaan voor het Onderhoud dat nodig is voor de goede werking van zijn Diensten. Behoudens in geval van bedrog of een ernstige fout in hoofde van BILLI, kunt U van BILLI geen enkele vergoeding of compensatie eisen van eender welke aard, ingevolge dit Onderhoud.

8.2 Tijdens Onderhoudsinterventies verbindt BILLI zich ertoe om U zo weinig mogelijk ongemakken te bezorgen. Het Onderhoud dat wordt uitgevoerd door BILLI zou kunnen leiden tot een tijdelijke onderbreking van de Diensten, waarvoor, behoudens een fout in hoofde van BILLI, BILLI niet kan worden aansprakelijk gesteld.

8.3 U verbindt zich ertoe om vlot iedereen toegang te verschaffen die voor BILLI werkt of die gemachtigd is door BILLI om in te staan voor de OnderhoudsDiensten van maandag tot vrijdag (geen interventie van een technicus tijdens het weekend). Gebeurt dat niet, dan wijst BILLI zijn aansprakelijkheid af met betrekking tot de verstoring van de Diensten.

## 9. BILLI-helpdesk

9.1 De BILLI-helpdesk is een Dienst die U telefonische assistentie biedt tijdens de duur van uw Contract. Die assistentie wordt opgesplitst naar twee departementen in functie van uw vraag.

- Het technisch departement: bereikbaar van maandag tot vrijdag van 9.00 U tot 21.00 u, alsook op zaterdag en zondag, van 10.00 U tot 20.00 u.

- Het administratief en commercieel departement: bereikbaar van maandag tot vrijdag van 9.00 U tot 21.00 u, alsook op zaterdag van 10.00 U tot 16.00 U (gesloten op zondag en op feestdagen).

Deze departementen zijn bereikbaar op het nummer 022 900 900.

9.2 Met uitsluiting van de prijs van de oproep die wordt gefactureerd overeenkomstig het normaal tarief, is de BILLI-helpdesk gratis. Indien deze assistentie niet volstaat en het nodig blijkt dat er een technicus van BILLI dient langs te komen, dan zal het tarief van de BILLI-assistentie gedetailleerd in de Tarievenbijlage van toepassing zijn, behoudens indien de storing te wijten is aan de Apparatuur of aan de installatie die gebeurde door BILLI. Een interventie van een technicus kan enkel van maandag tot vrijdag tussen 8 U en 17 u. U verbindt zich ertoe om hem vlot toegang te verschaffen tot uw installatie indien hij langskomt.

9.3 Uw telefoongesprekken met de helpdesk van BILLI kunnen worden geregistreerd of beluisterd door medewerkers of consultants van BILLI die niet deelnemen aan deze gesprekken, met het oog op de opleiding en supervisie van het personeel van BILLI of met het oog op de bewijskracht indien een eventueel Contract telefonisch zou worden afgesloten. BILLI verklaart dit regis-

tratierecht uit te oefenen overeenkomstig de wet van 13 juni 2005 met betrekking tot elektronische gesprekken alsook de wet van 8 december 1992 inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Desgevallend zult U de mogelijkheid hebben om te laten weten dat U niet akkoord bent met een dergelijke registratie of beluistering.

## 10. Prijzen

10.1 U vindt de prijs van de verschillende Diensten, toebehoren en opties, Apparatuur, kosten voor de installatie en Activering, interventies voor assistentie en ondersteuning of herstelwerken in de bijlage met de tarieven die actueel zijn op de dag dat naar het product of de Dienst wordt gevraagd.

10.2 Alle prijzen opgegeven door BILLI zijn uitgedrukt in euro, inclusief alle taksen.

10.3 BILLI behoudt zich het recht voor om zijn tarieven te verhogen. In het geval van een tariefverhoging hebt U het recht om het Contract te ontbinden zonder dat een boete moet worden betaald, en dit uiterlijk de laatste dag van de maand die volgt op de ontvangst van de eerste factuur na de inwerkingtreding van de wijzigingen, behoudens indien de verhoging verband houdt met de indexering van de tarieven beoogd in artikel 10.5.

10.4 BILLI kan U gedurende de duur van het Contract vragen om een waarborg te vormen of een voorschot in geval van gebruik van een niet forfaitaire Dienst waarvan de maandelijkse consumptie meer dan 100 € zou bedragen.

10.5 BILLI behoudt zich het recht voor om jaarlijks zijn tarieven te indexeren overeenkomstig de volgende formule:  $P_n = P_i (0.2 + 0.8 I_n/I_i)$

Waarbij:  $P_n$  = nieuwe prijs;  $P_i$  = beginprijs;  $I_n$  = nieuwe consumentenprijsindexcijfer en  $I_i$  = initiële consumentenprijsindexcijfer.

In geval van indexering van de tarieven zal BILLI U een nieuwe Tarievenbijlage sturen minstens een (1) maand voor de inwerkingtreding. Artikel 10.3 is niet van toepassing indien de tarieven worden geïndexeerd.

## 11. Facturatie en betaling

11.1 Overeenkomstig ons ethisch charter en ons milieucharter beschikbaar op de website [www.billi.be](http://www.billi.be), zullen behoudens een andersluidend verzoek van uwentwege, de facturen elektronisch worden verstuurd naar het adres dat U daarvoor hebt opgegeven. Indien U duidelijk maakt dat U dit wil, dan zal er naar U een papieren factuur worden opgestuurd. U kunt ook toegang hebben tot uw facturen via uw klantenzone op de website [www.Billi.be](http://www.Billi.be) of via het volgende adres: <http://myaccount.billi.be>.

11.2 Forfaitaire Diensten zoals toegang tot internet, tot standaard televisie of tot het netwerk voor vaste of mobiele telefonie zullen U op voorhand worden gefactureerd voor een periode van een (1) maand. Elke andere Dienst zal U worden gefactureerd op het einde van deze periode van een (1) maand op basis van uw verbruik.



# ALGEMENE VOORWAARDEN BILLI

11.3. De eerste factuur zal U toegestuurd krijgen na de eerste dag van de Activering van de Dienst en deze factuur zal de eenmalige vaste kosten bevatten en de forfaitaire kosten prorata temporis over een maximale duur van een (1) maand.

11.4 Behoudens een andersluidend akkoord, zullen de betalingen gebeuren via domiciliëring. De facturen zullen betaalbaar zijn op de dag waarop elke domiciliëring die daarop betrekking heeft voor het eerst wordt voorgelegd. In geval van weigering van betaling na voorlegging van een gedomicilieerde factuur (onbetwist of ten onrechte betwist) door uw financiële instelling, behoudt BILLI zich het recht voor om de administratieve kosten te factureren ten belope van het bedrag vermeld in de Tarievenbijlage, zonder voorafgaande aanmaning.

Indien er geen domiciliëring is, zullen de facturen betaalbaar zijn binnen de vijftien (15) dagen volgend op de facturatedatum door BILLI.

11.5 U dient BILLI op de hoogte te brengen via een aangetekend schrijven van elke wijziging met betrekking tot de meegedeelde gegevens inzake facturatie.

11.6 Indien er niet werd betaald door een van de partijen, zullen alle opeisbare bedragen die niet werden betaald automatisch en zonder voorafgaande ingebrekestelling worden vermeerderd met de moratoire interesten aan het wettelijk percentage, alsook met een forfaitaire conventionele vergoeding die werd vastgelegd op tien (10) % van het onbetaalde bedrag, met een minimum van 50 €. De administratieve kosten zullen worden gefactureerd overeenkomstig de bedragen vermeld in de Tarievenbijlage voor de verzending van herinneringen ingevolge een laattijdige betaling.

## 12. Duur

12.1 Het Contract wordt afgesloten voor een periode van een (1) jaar vanaf de Activeringsdatum van de Diensten van BILLI, behoudens speciale voorwaarden gestipuleerd betreffende de bevestiging van de bestelbon.

12.2 Behoudens voorafgaande kennisgeving van uwenwege of vanwege BILLI via een aangetekend schrijven, minstens een (1) maand voor de vervaldatum, zal het Contract automatisch worden verlengd voor onbepaalde duur.

## 13. Opschorting en ontbinding

13.1 Onverminderd de artikels 13.2 tot 13.8, kan het Contract niet worden ontbonden tijdens het eerste jaar. Indien U een wijziging vroeg betreffende de Diensten of de opties waarvoor U koos, dan zal het lopende Contract automatisch worden verlengd voor een (1) jaar vanaf de desbetreffende wijziging.

13.2 Na het verstrijken van de termijn gespecificeerd in punt 13.1, kan elke partij het Contract op elk ogenblik ontbinden mits er een opzegtermijn van een (1) maand wordt gerespecteerd, meegedeeld via een aangetekende brief, en de ontbinding begint te lopen op de eerste dag van de maand die volgt op de mededeling van de opzeg-

termijn.

13.3 BILLI behoudt zich het recht voor om het Contract te ontbinden of volledig of gedeeltelijk alle of een deel van de Diensten op te schorten indien U uw verbintenissen niet nakomt, en in het bijzonder, zonder dat dit daartoe beperkt moet blijven, indien de verschuldigde bedragen niet worden betaald aan BILLI. De opschorting van de Diensten of de ontbinding van het Contract zullen enkel kunnen gebeuren nadat BILLI U een ingebrekestelling bezorgde met vermelding van de redenen van de mogelijke opschorting of ontbinding en, voor zover het mogelijk is om iets te doen aan de vermelde redenen met betrekking tot de opschorting of de ontbinding, en waaraan U niets hebt gedaan binnen de vijftien (15) dagen na de verzending van de ingebrekestelling.

U kunt echter opnieuw genieten van de Diensten indien uw situatie vervolgens wordt geregulariseerd. Indien er een reactivering zou nodig zijn, dan zullen de administratieve kosten opgenomen in de Tarievenbijlage worden gefactureerd.

13.4 U hebt het recht om het Contract te ontbinden indien de verbintenissen niet worden nageleefd door BILLI en dit vijftien (15) dagen na een ingebrekestelling die werd verstuurd via een aangetekende brief aan BILLI, die vruchteloos bleef.

13.5 Het feit dat BILLI geen toegang kan bieden tot noodnummers via de vaste telefoniedienst, een preventieservice betreffende alarmen en de mogelijkheid om faxen te versturen zal in geen geval een reden tot ontbinding kunnen vormen in hoofde van de klant.

13.6 Het Contract is van rechtswege ontbindbaar, zonder vergoeding, in de volgende veronderstellingen:  
-in geval van verhuis buiten het gebied dat door BILLI wordt bediend;  
-indien U overlijdt.  
Opdat U of uw rechthebbende de ontbinding van rechtswege zou kunnen bekomen, dient men een verzoek tot ontbinding te sturen naar BILLI, via een aangetekend schrijven, met daarbij de bewijsstukken van de verhuis of het overlijden.

13.7 In geval van een verhuis naar het gebied dat wordt bediend door BILLI, zullen de Diensten geleverd door BILLI op uw verzoek mogen worden overgedragen naar uw nieuw adres overeenkomstig het bedrag vermeld in artikel 6 van de Tarievenbijlage. U dient daar BILLI van op de hoogte te brengen, via een aangetekende brief, een (1) maand voor de verhuis. Indien U de plaats verlaat waar de Diensten werden geïnstalleerd door BILLI zonder het Contract over te dragen of te ontbinden, dan zal onderhavig Contract van kracht blijven.

13.8 Elke ontbinding van het Contract, van een Dienst en/of een optie die niet voldoet aan de voorwaarden van onderhavig artikel, in het bijzonder de voorwaarden met betrekking tot de opzegging, wordt beschouwd als onregelmatig. In dit geval bent U jegens BILLI het bedrag van het abonnement verschuldigd, van de Diensten en/of van de optie die diende betaald te worden tot op het einde van het Contract indien de ontbinding regelmatig verliep. BILLI behoudt zich het recht voor om U dit bedrag in één keer te factureren, nadat werd vastgesteld



# ALGEMENE VOORWAARDEN BILLI

dat de ontbinding onregelmatig verliep.

13.9 Indien BILLI het Contract beëindigt ingevolge het niet naleven van uw verbintenissen, dan blijven de abonnementsbijdragen met betrekking tot de lopende facturatieperiode verschuldigd. Indien deze bijdragen reeds werden betaald, zullen ze niet worden terugbetaald.

13.10 BILLI verbindt zich ertoe om zijn klanten te informeren, via alle middelen die passend worden geacht, over elke wijziging betreffende deze voorwaarden.

13.11 Bij een dergelijke wijziging van de algemene voorwaarden, kan de klant die de nieuwe voorwaarden niet aanvaardt zijn Contract ontbinden zonder vergoeding noch verbrekingskosten, en dit uiterlijk de laatste dag van de maand volgend op de inwerkingtreding van de wijzigingen, op voorwaarde dat deze wijzigingen ongunstig zijn voor de klant.

## 14. Overmacht

14.1 Noch BILLI noch U kunnen aansprakelijk worden gehouden voor een niet uitvoering van een verbintenis van het Contract, met uitzondering van de verbintenissen om een geldbedrag te betalen, of eender welke schade die werd berokkend aan de andere partij, die het gevolg zou zijn van overmacht.

14.2 Worden gelijkgesteld aan gevallen van overmacht, onvoorziene omstandigheden die de uitvoering van het Contract kunnen belemmeren of die de uitvoering kunnen bezwaren en/of die de uitvoering disproportioneel duur maken zodat men niet redelijk van de andere partij kan eisen dat het contract nauwgezet wordt nageleefd. Worden beschouwd als gevallen van overmacht, zonder dat deze lijst echter volledig zou zijn, stakingen, bezetten van een onderneming, epidemieën, contractverbrekingen of tekorten bij leveranciers van BILLI, natuurrampen of wettelijke of administratieve beperkingen.

## 15. Aansprakelijkheid

15.1 BILLI verbindt er zich toe om U alle middelen ter beschikking te stellen om voor U de toegang tot de Diensten te garanderen. BILLI biedt echter geen enkele waarborg betreffende de capaciteit van de Diensten om te voldoen aan uw verwachtingen of aan uw noden, noch betreffende de foutloze werking of de werking zonder onderbreking van de Diensten.

15.2 BILLI garandeert de compatibiliteit met zijn Diensten van de desbetreffende Apparatuur die voldoet aan de vigerende normen en de toepasselijke technische interface-specificaties.

15.3 Over het algemeen kan BILLI enkel aansprakelijk worden gesteld in geval van bedrog of een ernstige fout in zijn hoofde of in hoofde van een van zijn medewerkers. De verantwoordelijkheid van BILLI beperkt zich tot het herstellen van de voorzienbare, rechtstreekse, persoonlijke en vaststaande schade die U lijdt, met uitsluiting van het herstel van alle immateriële en onrechtstreekse schade zoals, en deze opsomming is niet volledig, extra uitgaven, gedeerde inkomsten, gedeerde winst, verlies van klanten, het verlies of de beschadiging van gegevens

en het verlies van contracten. Onverminderd de dwingende wettelijke bepalingen, in alle gevallen waarvoor BILLI eventueel aansprakelijk zou worden gesteld, wordt zijn aansprakelijkheid jegens U beperkt tot de helft van alle betalingen die door U gebeurden in het kader van het Contract gedurende de twaalf (12) laatste maanden die voorafgaan aan de schade die leidde tot de aansprakelijkheid van BILLI met een maximum van 1.000 euro

15.4 U bent verantwoordelijk voor uw gebruik van de Diensten en voor alle activiteiten gerealiseerd door gebruik te maken van de Diensten.

15.5 BILLI kan niet aansprakelijk worden gehouden voor de inhoud van de gesprekken of berichten, noch voor de integriteit van de gegevens die worden doorgegeven via het telecommunicatienetwerk dat wordt gebruikt om de Diensten te leveren.

15.6 BILLI is niet verantwoordelijk voor de aangeboden Diensten of voor de informatie die wordt verspreid via het telecommunicatienetwerk dat wordt gebruikt om de Diensten te leveren, noch voor de transacties tussen U en een derde.

15.7 U verbindt er zich toe om de Diensten die worden geleverd door BILLI te gebruiken als een goede huisvader en overeenkomstig de wetgeving en de toepasselijke reglementering. U bent volledig verantwoordelijk voor alle schadelijke gevolgen die voortvloeien uit een onrechtmatig, verkeerd, immoreel, bedrieglijk of ongeoorloofd gebruik van de Diensten geleverd door BILLI. U dient alle kosten terug te betalen die werden gemaakt door BILLI ingevolge de schending van dit artikel.

15.8 U beschermt BILLI tegen alle vorderingen, aanspraken of terugvorderingen van derden die een schending van hun rechten inroepen die voortvloeit uit uw gebruik van de Diensten of die voortvloeit uit de maatregelen die werden genomen door BILLI om iets te doen aan die veronderstelde schending.

## 16. Overdracht

16.1 De overdracht van het Contract aan een derde is slechts toegelaten mits het voorafgaandelijk en schriftelijk akkoord van BILLI. Een overdracht van het Contract impliceert dat alle rechten en plichten die voortvloeien uit het Contract worden overgedragen aan de cessionaris die ze aanvaardt. U en de andere partij die betrokken is bij de overdracht moeten aan BILLI een aanvraag tot overdracht bezorgen ondertekend door beide partijen.

16.2 BILLI behoudt zich de mogelijkheid voor om de rechten en plichten die voortvloeien uit het Contract over te dragen aan eender welke andere vennootschap. BILLI zal echter uw akkoord dienen te bekomen indien deze overdracht voor U kan leiden tot minder garanties.

## 17. De technische evoluties

17.1 Technische evoluties die de kwaliteit van de Diensten geleverd door BILLI kunnen verbeteren, kunnen nodig blijken. In het kader hiervan behoudt BILLI zich het recht voor om wijzigingen uit te voeren, vervangen te doen of actualisering van de Apparatuur en/



of de software. Behoudens in noodgevallen zal U daarvan op voorhand op de hoogte worden gehouden.

17.2 De voornoemde wijzigingen, vervangingen of actualiseringen kunnen leiden tot een tijdelijke onbeschikbaarheid van de Diensten. BILLI verbindt er zich toe om de duur van de onbeschikbaarheid te beperken tot de duur die strikt noodzakelijk is voor zijn interventie.

17.3 De voornoemde wijzigingen, vervangingen of actualiseringen kunnen er BILLI toe brengen om de bepalingen van het Contract, de inhoud en de prijs van de Diensten te wijzigen. BILLI zal U minstens een (1) maand voor de inwerkingtreding van deze contractwijzigingen op de hoogte brengen van de prijs en/of de inhoud. Indien U deze wijzigingen niet aanvaardt, zult U het Contract kunnen ontbinden, zonder boete en zonder recht op vergoeding, gedurende een termijn van drie (3) maanden na de inwerkingtreding van de desbetreffende wijziging. Gebeurt dat niet, dan wordt ervan uitgegaan dat de wijziging door U werd aanvaard.

## 18. Gegevens van persoonlijke aard

18.1 Verwerking van gegevens van persoonlijke aard en verantwoordelijke voor de verwerking:

18.1.1 In het kader van het Contract treedt BILLI in het bezit van gegevens van persoonlijke aard die op U betrekking hebben, zoals identificatiegegevens, gegevens met betrekking tot het gebruik dat U maakt van de Diensten, inzake uw trafic, facturatie, betaling, technieken, enz. Deze gegevens zullen worden verwerkt door BILLI overeenkomstig de wet van 8 december 1992 betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer aangaande de verwerking van gegevens van persoonlijke aard en zijn uitvoeringsbesluit en de wet van 13 juni 2005 inzake elektronische communicatie.

18.1.2 De verantwoordelijke voor de verwerking van uw gegevens van persoonlijke aard is BILLI.

18.2 Bedoelingen van de verwerking:

Uw gegevens van persoonlijke aard worden verwerkt door BILLI met het oog op:

- de uitvoering van het Contract (leveren van Diensten, facturatie en betalingen, enz.) en de daaraan verbonden Diensten;
- uw vragen beantwoorden via de BILLI-helpdesk;
- de verbinding met de elektronische communicatienetwerken van andere operatoren en hun facturatie;
- het beheer van geschillen;
- U elk aanbod of elke promotie bezorgen voor producten of Diensten van BILLI, via een schrijven, een elektronisch schrijven of via sms (direct marketing), behoudens indien U daarvan hebt afgezien.
- de strijd tegen fraude en inbreuken ten aanzien van BILLI, zijn werknemers, klanten of zijn leveranciers;
- de controle van de kwaliteit van de Diensten;
- markstudies uitvoeren;
- de telecommunicatie-infrastructuur plannen en organiseren.

18.3 Gegevens met een persoonlijk karakter uitgewisseld via het netwerk van BILLI

18.3.1 De informatie doorgegeven op het BILLI-netwerk is van strikt vertrouwelijke aard. Bijgevolg verbindt BILLI zich ertoe om geen kennis te nemen van de inhoud van de berichten en de gegevens die worden uitgewisseld (via een elektronisch schrijven, via forums of websites met beperkte toegang), behoudens indien het nodig is om kennis te nemen van deze gegevens voor de goede werking van een Dienst), indien BILLI redenen heeft om te geloven dat deze informatie betrekking heeft op illegale of niet toegestane activiteiten, of indien een derde van mening is dat deze informatie schade kan toebrengen aan één van zijn rechten of indien dit kennisnemen voortvloeit uit een wettelijke verplichting.

18.3.2 Teneinde de goede werking van de Diensten te garanderen behoudt BILLI zich het recht voor om totaal automatisch uw uitgaande e-mails te scannen (zonder kennis te nemen van hun inhoud) met het oog op het detecteren van eventuele virussen en desgevallend, om de besmette uitgaande e-mail te verwerpen.

18.4 Uw rechten met betrekking tot de verwerking van uw gegevens van persoonlijke aard.

18.4.1 U beschikt over het recht om toegang te hebben tot uw persoonlijke gegevens, alsook om uw persoonlijke gegevens te verbeteren indien ze onjuist of onvolledig zouden zijn. U hebt trouwens het recht om U gratis te verzetten tegen het feit dat uw gegevens door BILLI zouden worden verwerkt voor direct marketing-doeleinden.

18.4.2 Deze rechten kunnen worden uitgeoefend na een eenvoudig schriftelijk, gedateerd en ondertekend verzoek, gericht aan de uitbatingsetel van BILLI.

18.5 Doorgeven van persoonlijke gegevens

### 18.5.1 Algemeenheden

Uw persoonlijke gegevens kunnen door BILLI worden doorgegeven aan ondernemingen verbonden aan deze of aan elke derde die prestaties levert ten gunste van BILLI (bijvoorbeeld de commerciële agenten van BILLI), voor dezelfde doeleinden als deze die hierboven zijn vermeld en in de mate dat dit nodig is om deze doelstellingen te realiseren. Het kan gaan over bedrijven gelegen in landen buiten de Europese Economische Ruimte die geen adequaat beschermingsniveau bieden. In de veronderstelling dat uw persoonlijke gegevens zou worden doorgegeven aan een bedrijf waarmee BILLI samenwerkt of aan een derde die zich in een land bevindt dat geen adequaat beschermingsniveau biedt, zal BILLI wel de maatregelen nemen (inclusief contractuele maatregelen) die nodig zijn om te garanderen dat uw persoonlijke gegevens adequaat kunnen worden beschermd. De lijst met ondernemingen die samenwerken met BILLI en de derden waaraan uw persoonlijke gegevens kunnen worden meegedeeld, kan worden geraadpleegd op eenvoudig schriftelijk verzoek gericht aan BILLI.

### 18.5.2 Telefoongidsen

De geregistreerde gegevens of de gegevens die bedoeld zijn om geregistreerd te worden in de telefoongidsen worden meegedeeld door BILLI aan ondernemingen die bevoegd zijn om deze telefoongidsen te publiceren, waarvan de lijst kan worden geraadpleegd op eenvoudig schriftelijk verzoek gericht aan BILLI. U beschikt over het recht om niet te worden vermeld in de lijsten van klan-



ten die worden doorgegeven aan deze ondernemingen, op uitdrukkelijke vraag op het ogenblik dat het Contract wordt afgesloten of later (maar in dit geval, enkel voor het latere uitgeven van de desbetreffende telefoonboeken).

## 19. Onafhankelijkheid van de clausules

19.1 Indien een of meerdere clausules van onderhavig Contract ongeldig, onwettig of ontoepasselijk worden verklaard krachtens het toepasselijke recht, zal dit niets afdoen aan de geldigheid, de wettelijkheid of de toepasbaarheid van de andere bepalingen van onderhavig Contract. In geval een niet geldige clausule de aard zelf van deze overeenkomst zou aantasten, dan dienen BILLI en U al het mogelijke te doen om onmiddellijk en ter goeder trouw te onderhandelen over een geldige clausule om deze te vervangen.

## 20. Klachten en een beroep doen op de ombudsDienst

20.1 U hebt de mogelijkheid om klacht in te dienen of om beroep aan te tekenen bij BILLI in de volgende situaties:

- indien BILLI overeenkomstig artikel 4.6 van onderhavige algemene voorwaarden uw abonnementsaanvraag weigert.
- in geval van problemen met betrekking tot de uitvoering van het Contract, in het bijzonder klachten die te maken hebben met de facturatie of de opschorting van de Diensten.

U dient zich via een aangetekende brief te richten tot de klantenDienst van BILLI. In geval van volledige of gedeeltelijke opschorting van de Diensten door BILLI, beschikt U over een termijn van vijf (5) dagen om uw klacht in te dienen. Na deze termijn kan BILLI niet langer aansprakelijk worden gehouden om de schade te vergoeden die voortvloeit uit deze opschorting en dit voor de periode tussen de opschorting en de klacht. In geval van problemen die betrekking hebben op de facturatie, beschikt U over een termijn van dertig (30) dagen vanaf de ontvangst of de betaling van de factuur om uw klacht in te dienen. Na dertig (30) dagen wordt U geacht de factuur te hebben aanvaard. Indien de betwisting enkel betrekking heeft op een deel van de factuur, dienen de niet betwiste bedragen betaald te worden binnen de gewone termijnen.

20.2 Over het algemeen hebt U de mogelijkheid om beroep in te dienen of klacht neer te leggen bij de OmbudsDienst voor telecommunicatie. De OmbudsDienst voor telecommunicatie is gelegen aan de Bischoffsheimlaan 29-35 te 1000 Brussel en is bereikbaar op het nummer 02/223 06 06. Het betreft een gratis Dienst die ter beschikking wordt gesteld van alle telecomgebruikers, die onafhankelijk functioneert ten aanzien van BILLI. De voornaamste doelstelling bestaat erin een oplossing te vinden in der minne, indien U niet tot een adequate oplossing kon komen met BILLI. Bijgevolg zal het aan U toekomen om eerst de nodige stappen te ondernemen bij BILLI. De OmbudsDienst voor Telecommunicatie zal echter geen kennis kunnen nemen van uw verzoek indien dit reeds werd onderzocht door de hoven en de rechtbanken. Indien uw klacht ontvankelijk wordt verklaard door de OmbudsDienst voor telecommunicatie, dan zal

BILLI de procedure voor het innen van de verschuldigde bedragen opschorten gedurende een maximale periode van vier (4) maanden vanaf de dag dat de klacht wordt ingediend of totdat de ombudsDienst voor telecommunicatie een aanbeveling formuleert of tot er een akkoord is over een minnelijke schikking.

## 21. Reglement inzake geschillen en toepasselijk recht

21.1 De partijen verbinden zich ertoe om alles in het werk te stellen om een minnelijke oplossing te vinden voor elk geschil inzake de geldigheid, de interpretatie, de uitvoering of de beëindiging van het Contract.

21.2 Bij het ontbreken van een minnelijke oplossing zal elk geschil met betrekking tot het Contract exclusief vallen onder de bevoegdheid van de bevoegde Brusselse rechtbanken.

21.3 Enkel het Belgische recht is van toepassing op onderhavig contract.